

# Dossier collaborateur

## Année . . . .

Photo

Prénom : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Poste occupé : \_\_\_\_\_

Date d'embauche : \_\_\_\_\_

Date de l'entretien  
d'évaluation: \_\_\_\_\_



Ce dossier est un **outil d'échange** avec votre collaborateur.

Son utilisation vous permet d'accompagner et de suivre votre collaborateur pour améliorer et augmenter ses performances.

**Il a pour objectifs :**

- Ouvrir le dialogue et échanger
- Faire le bilan sur les compétences et les points d'amélioration
- Déterminer des objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Etablir le plan de formation

**MODE D'EMPLOI**

 **1<sup>ère</sup> partie à remplir par le manager – pages 3 à 10**

Evaluez votre collaborateur en le positionnant selon chaque critère.

 **2<sup>ème</sup> partie à remplir par le collaborateur – pages 18 à 26**

Présentez à votre collaborateur le dossier d'auto-évaluation en lui expliquant comment se positionner pour chaque critère.

Fixez avec lui une date pour son entretien.

Demandez-lui de remplir sa fiche d'auto-évaluation et de venir avec le jour de l'entretien.

 **3<sup>ème</sup> partie à remplir ensemble – pages 11 à 17**

Cet entretien est un moment privilégié pour vous et votre collaborateur.

Il vous permet de définir ensemble un cadre précis de travail, basé sur des faits, des attentes réciproques et des projets communs.

Utilisez ce dossier comme support lors de vos entretiens mensuels afin de suivre les objectifs qualitatifs et quantitatifs.

Une seconde évaluation sera effectuée dans six mois.

## Les faits marquants de l'année 20 . .

**Réussites :**

**Difficultés :**



**Bon**

« Il sait faire et il est autonome »



**Moyen**

« Il doit encore faire des progrès »



**Insuffisant / à développer**

« Il débute ou il ne sait pas faire »

|  |  |  | Délai |
|--|--|--|-------|
|--|--|--|-------|

### APTITUDES GENERALES

|    |                                                                       |  |  |  |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1  | Il est ponctuel                                                       |  |  |  |  |
| 2  | Il est disponible (horaires)                                          |  |  |  |  |
| 3  | Il est irréprochable dans son look (coiffure, maquillage, tenue)      |  |  |  |  |
| 4  | Il est organisé et rigoureux                                          |  |  |  |  |
| 5  | Il respecte les « Incontournables »» Franck Provost                   |  |  |  |  |
| 6  | Il connaît et propose les gammes des produits vente                   |  |  |  |  |
| 7  | Il est rapide et efficace dans son métier                             |  |  |  |  |
| 8  | Il s'intéresse à l'évolution technique de sa profession               |  |  |  |  |
| 9  | Il se forme régulièrement                                             |  |  |  |  |
| 10 | Il est constant dans son métier et ses performances                   |  |  |  |  |
| 11 | Il sait partager son savoir-faire avec ses collègues                  |  |  |  |  |
| 12 | Il se sent impliqué dans la tenue du salon                            |  |  |  |  |
| 13 | Il se rend disponible pour effectuer différentes tâches dans le salon |  |  |  |  |
| 14 | Il se soucie du bien-être de ses collègues                            |  |  |  |  |
| 15 | Il communique clairement les informations                             |  |  |  |  |
| 16 | Il optimise son temps de travail                                      |  |  |  |  |
| 17 | Il est autonome, il sait quoi faire durant l'absence du manager       |  |  |  |  |
| 18 | Il est présent aux réunions, trainings et formations                  |  |  |  |  |

|                             |                                           |  |  |  | Délai |
|-----------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| APTITUDES GENERALES (suite) |                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 19                          | Il sait se fixer des objectifs personnels |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 20                          | Il sait se remettre en cause              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 21                          | Il fidélise la clientèle                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |

| LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST |                                                                                                               |  |  |  |  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 1                                  | Il effectue un accueil téléphonique de qualité (sourire, message)                                             |  |  |  |  |
| 2                                  | Il présente le « sans rendez-vous » de manière positive                                                       |  |  |  |  |
| 3                                  | Il effectue un accueil physique de qualité (sourire, message)                                                 |  |  |  |  |
| 4                                  | Il interroge le manager pour le dispatching des clients                                                       |  |  |  |  |
| 5                                  | Il remplit la fiche suiveuse et note le nom du coiffeur                                                       |  |  |  |  |
| 6                                  | Il prend le vêtement du client et note le numéro du cintre sur la fiche suiveuse                              |  |  |  |  |
| 7                                  | Il passe le peignoir au client et insère la fiche suiveuse dans la poche                                      |  |  |  |  |
| 8                                  | Il accompagne le client au banc de coiffage / place conseil                                                   |  |  |  |  |
| 9                                  | Il gère l'attente du client (café, lecture, classeur collection Franck Provost)                               |  |  |  |  |
| 10                                 | Il informe le coiffeur concerné de l'arrivée du client                                                        |  |  |  |  |
| 11                                 | Il effectue le diagnostic personnalisé, oral et visuel, avec le miroir                                        |  |  |  |  |
| 12                                 | Il reformule et valide le diagnostic en reprenant les mots du client                                          |  |  |  |  |
| 13                                 | Il effectue un diagnostic technique / shampoing / soin spécifique en complément des décisions prises          |  |  |  |  |
| 14                                 | Il propose le Pacte Qualité si la cliente effectue une couleur ou un balayage (avec plus de 2 cm de repousse) |  |  |  |  |

|                                                   |                                                                                                                        |  |  |  | Délai |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST (suite)</b> |                                                                                                                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 15                                                | Il propose la business Class aux clients qui effectuent un Color 5                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 16                                                | Il établit un devis écrit, valide avec le client le montant et la prestation à effectuer, et l'insère dans le peignoir |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 17                                                | Il redonne la durée de la prestation avec honnêteté et précision                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 18                                                | Il consulte la fiche suiveuse et réalise le shampooing / soin en fonction du diagnostic cheveux                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 19                                                | Il désinfecte le rebord du bac avec une lingette                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 20                                                | Il utilise les shampooings et les soins « Confidence »                                                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 21                                                | Il effectue un massage au 2 <sup>ème</sup> shampooing                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 22                                                | Il ne bavarde pas avec ses collègues durant le shampooing                                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 23                                                | Il réalise un turban                                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 24                                                | Il accompagne le client à l'espace coiffage                                                                            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 25                                                | Il pose les produits conseillés au moment du diagnostic sur la tablette de coiffage                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 26                                                | Il utilise le kit hygiène avec des gestes professionnels devant le client                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 27                                                | Il protège la cliente à l'aide d'une cape transparente si technique                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 28                                                | Il utilise les méthodes et les produits adaptés pour le résultat escompté                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 29                                                | Il remplit la fiche technique                                                                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 30                                                | Il balaye après la coupe et avant le coiffage                                                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 31                                                | Il exécute le coiffage et donne des explications au client                                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 32                                                | Il retire le peignoir en prenant la fiche suiveuse placée dans la poche                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 33                                                | Il donne le miroir au client afin qu'il apprécie le coiffage                                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 34                                                | Il constate avec le client le résultat afin qu'il se réapproprie son image, son univers                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | 7     |

|                                            |                                                                                            |  |  |  | Délai |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST (suite) |                                                                                            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 35                                         | Il valorise le travail technique et donne un conseil pour sa prochaine visite              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 36                                         | Il demande au client s'il est satisfait                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 37                                         | Il accompagne le client à la caisse                                                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 38                                         | Il remet le vestiaire au client en s'aidant du numéro du cintre noté sur la fiche suiveuse |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 39                                         | Il demande au client s'il a passé un agréable moment                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 40                                         | Il procède à l'encaissement selon le montant correspondant au devis                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 41                                         | Il remplit et offre la carte de fidélité Franck Provost                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 42                                         | Il propose la carte de fidélité magnétique                                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 43                                         | Il explique et remet le livret de bienvenue de la carte de fidélité magnétique             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 44                                         | Il valide les points de la carte magnétique en saisissant le code barre                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 45                                         | Il accompagne le client à la porte                                                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 46                                         | Il remercie le client de sa visite en l'appelant par son nom                               |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |

| LES COMPETENCES TECHNIQUES  |                                                             |                          |  |  |  |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------|--|--|--|
| COUPE / COIFFAGE / FINITION |                                                             |                          |  |  |  |
| 1                           | Il connaît et maîtrise les méthodes de coupe Franck Provost |                          |  |  |  |
| 2                           | Il sait utiliser :                                          | - les ciseaux droits     |  |  |  |
|                             |                                                             | - les ciseaux sculpteurs |  |  |  |
|                             |                                                             | - le Feather             |  |  |  |
|                             |                                                             | - la tondeuse            |  |  |  |

|                                           |                                                                                       |  |  |  | Délai |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>LES COMPETENCES TECHNIQUES (suite)</b> |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 6                                         | Il utilise les books de formation et les DVD Franck Provost                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 7                                         | Il maîtrise et utilise les séparations                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 8                                         | Il propose et réalise les coupes des collections Franck Provost de la saison en cours |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 9                                         | Il vérifie l'équilibre des lignes                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 10                                        | Il maîtrise les lignes verticales et horizontales                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 11                                        | Il maîtrise l'effilage et le piquetage                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 12                                        | Il réalise un coiffage correspondant à la coupe                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 13                                        | Il vérifie l'équilibre des volumes                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 14                                        | Il maîtrise le coiffage et le rendu final                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 15                                        | Il procède à la personnalisation de style                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 16                                        | Il est rapide dans l'exécution de la coupe et du coiffage                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| <b>SERVICE COLORATION</b>                 |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 17                                        | Il connaît la colorimétrie                                                            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 18                                        | Il maîtrise les techniques couleurs et balayages                                      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 19                                        | Il maîtrise les techniques spécifiques à la marque (Balayage 2 Ors, Brun Cashmere)    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 20                                        | Il maîtrise la consommation des produits                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 21                                        | Il utilise des gants et un tablier lors de l'application                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| <b>SERVICE FORME</b>                      |                                                                                       |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 22                                        | Il maîtrise les différentes technologies                                              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 23                                        | Il maîtrise les différentes techniques d'enroulage                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 24                                        | Il maîtrise le défrisage et le lissage                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |



## Rappel des objectifs quantitatifs N – 1 (année précédente)

| Objectifs N -1 | Résultats atteints |
|----------------|--------------------|
| -              | -                  |
| -              | -                  |
| -              | -                  |

## Formations suivies durant l'année N – 1 (année précédente)

| Formations suivies | Résultats observés |
|--------------------|--------------------|
| -                  | -                  |
| -                  | -                  |
| -                  | -                  |

## Synthèse

| Points forts | Points d'amélioration |
|--------------|-----------------------|
|              |                       |

| CA Prestations |   |   |   |   |   |   |       |
|----------------|---|---|---|---|---|---|-------|
|                | J | F | M | A | M | J | TOTAL |
| Objectif       |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé        |   |   |   |   |   |   |       |
|                | J | A | S | O | N | D | TOTAL |
| Objectif       |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé        |   |   |   |   |   |   |       |

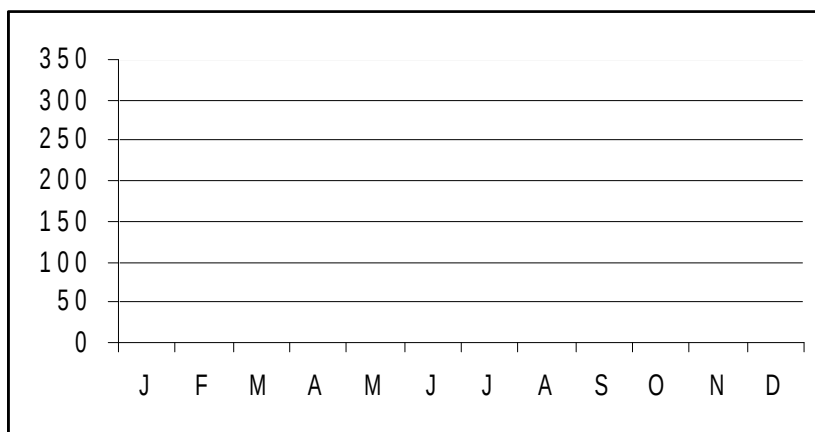
| Nombre de Clients |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------------|---|---|---|---|---|---|-------|
|                   | J | F | M | A | M | J | TOTAL |
| Objectif          |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé           |   |   |   |   |   |   |       |
|                   | J | A | S | O | N | D | TOTAL |
| Objectif          |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé           |   |   |   |   |   |   |       |

| Nombre de Produits |   |   |   |   |   |   |       |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|-------|
|                    | J | F | M | A | M | J | TOTAL |
| Objectif           |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé            |   |   |   |   |   |   |       |
|                    | J | A | S | O | N | D | TOTAL |
| Objectif           |   |   |   |   |   |   |       |
| Réalisé            |   |   |   |   |   |   |       |

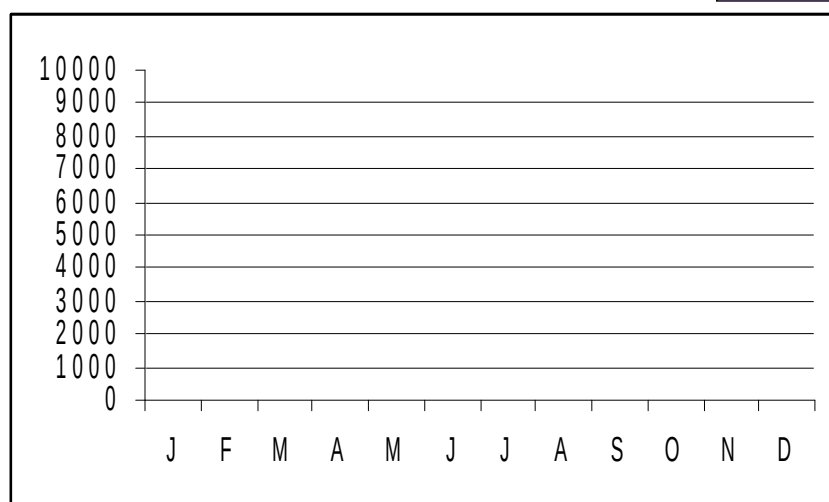
**LEGENDE :**

**BLEU : Objectif 20..**

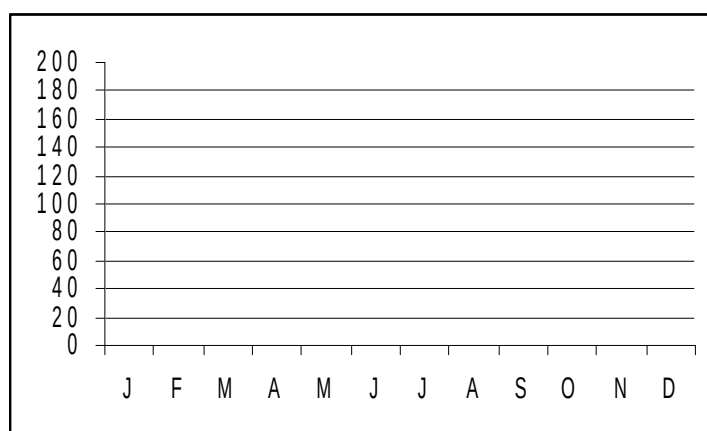
**NOIR : Réalisé 20..**



**Nombre de Clients**



**CA Prestations**



**Nombre de produits**

## Objectifs qualitatifs pour les 6 mois à venir

- 
- 
- 

## Formations à suivre dans les 6 mois

- 
- 
- 

## Souhaits et points de vue du collaborateur

### Signatures :

Manager

Collaborateur

**Stage 1      Stage 2      Stage 3**

|                                                                                 |                                                                          |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| <b><u>PHASE 1</u></b><br><b>Préparation</b><br>(pendant l'entretien individuel) | <b>Types de stage (besoins)</b>                                          |  |  |  |
| <b><u>PHASE 2</u></b><br><b>Formalisation</b><br>(après l'entretien individuel) | <b>Nom du Stage</b>                                                      |  |  |  |
|                                                                                 | <b>Organisme de formation</b>                                            |  |  |  |
|                                                                                 | <b>Dates de stage</b>                                                    |  |  |  |
|                                                                                 | <b>Moyens</b> (hôtel, transports...)                                     |  |  |  |
| <b><u>PHASE 3</u></b><br><b>Attentes</b><br>(une semaine avant le stage)        | <b>Attentes du Manager</b>                                               |  |  |  |
|                                                                                 | <b>Attentes du Collaborateur</b>                                         |  |  |  |
| <b><u>PHASE 4</u></b><br><b>Actions</b><br>(au retour du stage)                 | <b>Actions au retour :</b> Délais, moyens, forme (training, réunions...) |  |  |  |

| Dates | Commentaires |
|-------|--------------|
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |
|       |              |

Prénom : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Ce dossier est un **outil d'échange** avec votre manager.

**Il a pour objectifs :**

- Dialoguer et échanger pour vous permettre d'évoluer
- Faire le bilan sur vos compétences et vos points d'amélioration
- Déterminer vos objectifs qualitatifs et quantitatifs
- Etablir votre plan de formation

**MODE D'EMPLOI**

**1<sup>ère</sup> partie à remplir par le manager – pages 3 à 10**

Votre manager vous évalue en vous positionnant selon chaque critère.

**2<sup>ème</sup> partie à remplir par le collaborateur – pages 18 à 26**

Vous vous auto-évaluez en vous positionnant selon chaque critère.

**3<sup>ème</sup> partie à remplir ensemble – pages 11 à 17**

Le jour de l'entretien, comparez vos deux analyses.

Cet entretien est un moment privilégié pour vous et votre manager.

Il vous permet de définir ensemble un cadre précis de travail, basé sur des faits, des attentes réciproques et des projets communs.

Ce dossier servira de support lors de vos entretiens mensuels afin de

Vous aider à suivre vos objectifs qualitatifs et quantitatifs.

Une seconde évaluation sera effectuée dans six mois.

## Les faits marquants de l'année 20 . .

### Réussites :

### Difficultés :



**Bon**

« Je sais faire et je suis autonome »



**Moyen**

« Je dois encore faire des progrès »



**Insuffisant / à développer**

« Je débute ou je ne sais pas faire »



**Délai**

### APTITUDES GENERALES

| 1  | Je suis ponctuel                                                       |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 2  | Je suis disponible (horaires)                                          |  |  |  |  |
| 3  | Je suis irréprochable dans mon look (coiffure, maquillage, tenue)      |  |  |  |  |
| 4  | Je suis organisé et rigoureux                                          |  |  |  |  |
| 5  | Je respecte les « Incontournables »» Franck Provost                    |  |  |  |  |
| 6  | Je connais et propose les gammes des produits vente                    |  |  |  |  |
| 7  | Je suis rapide et efficace dans mon métier                             |  |  |  |  |
| 8  | Je m'intéresse à l'évolution technique de ma profession                |  |  |  |  |
| 9  | Je me forme régulièrement                                              |  |  |  |  |
| 10 | Je suis constant dans son métier et mes performances                   |  |  |  |  |
| 11 | Je sais partager mon savoir-faire avec mes collègues                   |  |  |  |  |
| 12 | Je me sens impliqué dans la tenue du salon                             |  |  |  |  |
| 13 | Je me rends disponible pour effectuer différentes tâches dans le salon |  |  |  |  |
| 14 | Je me soucie du bien-être de mes collègues                             |  |  |  |  |
| 15 | Je communique clairement les informations                              |  |  |  |  |
| 16 | J'optimise mon temps de travail                                        |  |  |  |  |
| 17 | Je suis autonome, je sais quoi faire durant l'absence du manager       |  |  |  |  |
| 18 | Je suis présent aux réunions, trainings et formations                  |  |  |  |  |

|                                    |                                           |  |  |  | Délai |
|------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>APTITUDES GENERALES (suite)</b> |                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 19                                 | Je sais me fixer des objectifs personnels |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 20                                 | Je sais me remettre en cause              |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 21                                 | Je fidélise la clientèle                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |

|                                           |                                                                                                               |  |  |  |           |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|-----------|
| <b>LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST</b> |                                                                                                               |  |  |  |           |
| 1                                         | J'effectue un accueil téléphonique de qualité (sourire, message)                                              |  |  |  |           |
| 2                                         | Je présente le « sans rendez-vous » de manière positive                                                       |  |  |  |           |
| 3                                         | J'effectue un accueil physique de qualité (sourire, message)                                                  |  |  |  |           |
| 4                                         | J'interroge le manager pour le dispatching des clients                                                        |  |  |  |           |
| 5                                         | Je remplis la fiche suiveuse et note le nom du coiffeur                                                       |  |  |  |           |
| 6                                         | Je prends le vêtement du client et note le numéro du cintre sur la fiche suiveuse                             |  |  |  |           |
| 7                                         | Je passe le peignoir au client et insère la fiche suiveuse dans la poche                                      |  |  |  |           |
| 8                                         | J'accompagne le client au banc de coiffage / place conseil                                                    |  |  |  |           |
| 9                                         | Je gère l'attente du client (café, lecture, classeur collection Franck Provost)                               |  |  |  |           |
| 10                                        | J'informe le coiffeur concerné de l'arrivée du client                                                         |  |  |  |           |
| 11                                        | J'effectue le diagnostic personnalisé, oral et visuel, avec le miroir                                         |  |  |  |           |
| 12                                        | Je reformule et valide le diagnostic en reprenant les mots du client                                          |  |  |  |           |
| 13                                        | J'effectue un diagnostic technique / shampooing / soin spécifique en complément des décisions prises          |  |  |  |           |
| 14                                        | Je propose le Pacte Qualité si la cliente effectue une couleur ou un balayage (avec plus de 2 cm de repousse) |  |  |  | <b>20</b> |

|  |  |  | Délai |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|

### LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST (suite)

|    |                                                                                                                          |  |  |  |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 15 | Je propose la business Class aux clients qui effectuent un Color 5                                                       |  |  |  |  |
| 16 | J'établis un devis écrit, valide avec le client le montant et la prestation à effectuer, et je l'insère dans le peignoir |  |  |  |  |
| 17 | Je redonne la durée de la prestation avec honnêteté et précision                                                         |  |  |  |  |
| 18 | Je consulte la fiche suiveuse et réalise le shampoing / soin en fonction du diagnostic cheveux                           |  |  |  |  |
| 19 | Je désinfecte le rebord du bac avec une lingette                                                                         |  |  |  |  |
| 20 | J'utilise les shampoings et les soins « Confidence »                                                                     |  |  |  |  |
| 21 | J'effectue un massage au 2 <sup>ème</sup> shampoing                                                                      |  |  |  |  |
| 22 | Je ne bavarde pas avec mes collègues durant le shampoing                                                                 |  |  |  |  |
| 23 | Je réalise un turban                                                                                                     |  |  |  |  |
| 24 | J'accompagne le client à l'espace coiffage                                                                               |  |  |  |  |
| 25 | Je pose les produits conseillés au moment du diagnostic sur la tablette de coiffage                                      |  |  |  |  |
| 26 | J'utilise le kit hygiène avec des gestes professionnels devant le client                                                 |  |  |  |  |
| 27 | Je protège la cliente à l'aide d'une cape transparente si technique                                                      |  |  |  |  |
| 28 | J'utilise les méthodes et les produits adaptés pour le résultat escompté                                                 |  |  |  |  |
| 29 | Je remplis la fiche technique                                                                                            |  |  |  |  |
| 30 | Je balaye après la coupe et avant le coiffage                                                                            |  |  |  |  |
| 31 | J'exécute le coiffage et donne des explications au client                                                                |  |  |  |  |
| 32 | Je retire le peignoir en prenant la fiche suiveuse placée dans la poche                                                  |  |  |  |  |
| 33 | Je donne le miroir au client afin qu'il apprécie le coiffage                                                             |  |  |  |  |
| 34 | Je constate avec le client le résultat afin qu'il se réapproprie son image, son univers                                  |  |  |  |  |

|                                                   |                                                                                             |  |  |  | Délai |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>LES INCONTOURNABLES FRANCK PROVOST (suite)</b> |                                                                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 35                                                | Je valorise le travail technique et donne un conseil pour sa prochaine visite               |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 36                                                | Je demande au client s'il est satisfait                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 37                                                | J'accompagne le client à la caisse                                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 38                                                | Je remets le vestiaire au client en m'aidant du numéro de cintre noté sur la fiche suiveuse |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 39                                                | Je demande au client s'il a passé un agréable moment                                        |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 40                                                | Je procède à l'encaissement selon le montant correspondant au devis                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 41                                                | Je remplis et j'offre la carte de fidélité Franck Provost                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 42                                                | Je propose la carte de fidélité magnétique                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 43                                                | J'explique et remet le livret de bienvenue de la carte de fidélité magnétique               |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 44                                                | Je valide les points de la carte magnétique en saisissant le code barre                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 45                                                | J'accompagne le client à la porte                                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 46                                                | Je remercie le client de sa visite en l'appelant par son nom                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |

| <b>LES COMPETENCES TECHNIQUES</b>  |                                                                                                         |  |  |  |  |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>COUPE / COIFFAGE / FINITION</b> |                                                                                                         |  |  |  |  |
| 1                                  | Je connais et maîtrise les méthodes de coupe Franck Provost                                             |  |  |  |  |
| 2                                  | Je sais utiliser :<br>- les ciseaux droits<br>- les ciseaux sculpteurs<br>- le Feather<br>- la tondeuse |  |  |  |  |
|                                    |                                                                                                         |  |  |  |  |
|                                    |                                                                                                         |  |  |  |  |
|                                    |                                                                                                         |  |  |  |  |

|                                           |                                                                                    |  |  |  | Délai |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>LES COMPETENCES TECHNIQUES (suite)</b> |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 6                                         | J'utilise les books de formation et les DVD Franck Provost                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 7                                         | Je maîtrise et utilise les séparations                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 8                                         | Je propose et je réalise les coupes des collections de la saison en cours          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 9                                         | Je vérifie l'équilibre des lignes                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 10                                        | Je maîtrise les lignes verticales et horizontales                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 11                                        | Je maîtrise l'effilage et le piquetage                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 12                                        | Je réalise un coiffage correspondant à la coupe                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 13                                        | Je vérifie l'équilibre des volumes                                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 14                                        | Je maîtrise le coiffage et le rendu final                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 15                                        | Je procède à la personnalisation de style                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 16                                        | Je suis rapide dans l'exécution de la coupe et du coiffage                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| <b>SERVICE COLORATION</b>                 |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 17                                        | Je connais la colorimétrie                                                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 18                                        | Je maîtrise les techniques couleurs et balayages                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 19                                        | Je maîtrise les techniques spécifiques à la marque (Balayage 2 Ors, Brun Cashmere) |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 20                                        | Je maîtrise la consommation des produits                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 21                                        | J'utilise des gants et un tablier lors de l'application                            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| <b>SERVICE FORME</b>                      |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 22                                        | Je maîtrise les différentes technologies                                           |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 23                                        | Je maîtrise les différentes techniques d'enroulage                                 |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |
| 24                                        | Je maîtrise le défrisage et le lissage                                             |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |       |

**Mes projets**

**Mes projets personnels**

**Mes projets professionnels**

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |